

ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN TAMU TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA AMORE VILLAS

Putu Ayu Diah Widari Putri^{1,*}, Ni Komang Asti Widia Dewi², Ida Ayu Komang
Tiara Pratistha Sari³

^{1,2,3}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80223, Indonesia

*Email: diahwidariputri@unmas.ac.id

ABSTRAK

Sektor pariwisata di kawasan Canggu, Bali, mengalami pertumbuhan akomodasi yang sangat pesat, sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor pembeda utama. Amore Villas menghadapi tantangan dalam konsistensi penerapan SOP pelayanan akibat kendala komunikasi antar departemen dan dinamika kebutuhan tamu yang beragam. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui optimalisasi SOP berbasis digital. Metode yang digunakan meliputi observasi, penyusunan messaging playbook, dan pelatihan staf. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penerapan standar Golden Hour Greeting (sapaan personal maksimal 15 menit setelah check-in) dan penggunaan Digital Welcome Kit efektif membangun koneksi emosional dan meningkatkan efisiensi operasional.

Kata Kunci: SOP, pelayanan tamu, kepuasan pengunjung, *golden hour greeting*, digitalisasi pelayanan

ANALISIS SITUASI

Kabupaten Badung, khususnya kawasan Canggu dan Tibubeneng, berkembang pesat sebagai pusat akomodasi wisata yang kompetitif di Bali, di mana Amore Villas menempatkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai instrumen vital untuk memastikan efektivitas kerja dan meminimalisir kesalahan teknis. Namun, hasil observasi lapangan mengungkap adanya variasi signifikan dalam penerapan SOP di berbagai departemen, yang disertai dengan hambatan komunikasi internal yang mengakibatkan lambatnya respons terhadap kebutuhan tamu (Arliantoro & Dian Rahmawati, 2025).

Kondisi tersebut menimbulkan risiko penurunan kualitas layanan, yang pada akhirnya dapat merusak citra dan reputasi villa terutama di platform ulasan digital yang menjadi acuan utama wisatawan saat ini (Sintia, 2025). Ketidakkonsistenan ini menciptakan jurang antara kemewahan fisik yang ditawarkan villa dengan ekspektasi layanan digital yang personal dan responsif, sehingga menuntut adanya upaya strategis untuk menyelaraskan implementasi SOP secara menyeluruh, memperkuat koordinasi antar departemen, dan mengadopsi teknologi layanan digital yang mampu meningkatkan pengalaman tamu secara real-time (Dwi Meidiaputri, 2025).

Dengan demikian, Amore Villas harus merancang dan menjalankan pendekatan holistik yang tidak hanya menjaga standar operasional internal, tetapi juga mampu menjembatani kesenjangan antara fasilitas fisik dan layanan digital agar dapat

bersaing secara efektif dalam pasar wisata yang semakin berkembang dan berorientasi pada kualitas layanan terpadu.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh tim pelaksana, terdapat beberapa masalah yang kemudian akan ditindak lanjuti, hal ini di Amore Villas yang berkaitan dengan tantangan dalam menjaga kualitas layanan yang konsisten dan responsif di tengah pertumbuhan pesat volume tamu di kawasan Canggu dan Tibubeneng. Pertama, terdapat risiko komunikasi yang kaku dan kurang personal saat jumlah tamu meningkat, sehingga berpotensi menurunkan kepuasan pelanggan. Kedua, terjadi gap komunikasi antara kedatangan tamu secara fisik dengan sambutan digital yang seharusnya mampu memberikan pengalaman menyambut yang lebih cepat dan menyenangkan. Ketiga, terdapat kendala teknis berupa kesulitan dalam validasi nomor kontak tamu internasional yang menghambat proses komunikasi dan pelayanan sebelum kedatangan. Masalah-masalah ini mengindikasikan perlunya perbaikan sistem dan prosedur operasional agar dapat menjamin layanan yang efektif, efisien, dan personal, sehingga dapat mempertahankan reputasi villa di pasar wisata yang kompetitif.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Solusi yang ditawarkan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi Amore Villas meliputi beberapa langkah strategis. Pertama, pengembangan SOP Automated Personalization dirancang untuk mengatasi risiko komunikasi yang kaku saat volume tamu tinggi, dengan cara mengotomatisasi pesan yang tetap terasa personal dan relevan bagi setiap tamu. Kedua, integrasi data kontak melalui Pre-Arrival Verification bertujuan untuk menjembatani gap komunikasi antara kedatangan tamu secara fisik dengan sambutan digital, sehingga memastikan informasi tamu terverifikasi dengan baik sebelum kedatangan dan mempercepat respons pelayanan. Ketiga, standarisasi waktu respon melalui Golden Hour Greeting diterapkan untuk mengoptimalkan kecepatan dan konsistensi penyambutan tamu dalam jam-jam kritis awal kedatangan, sehingga meningkatkan kepuasan tamu dan menjaga citra positif villa di platform ulasan digital. Dengan solusi-solusi ini, Amore Villas dapat meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh, menyelaraskan pelayanan fisik dan digital, serta memperkuat koordinasi internal demi pengalaman tamu yang lebih optimal.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan program ini dilakukan selama satu bulan dengan tahapan yang terstruktur untuk memastikan efektivitas dan kelancaran implementasi. Fase pertama adalah fase persiapan, yang meliputi penyusunan library template pesan bilingual agar komunikasi dapat dilakukan dengan bahasa yang sesuai bagi tamu internasional maupun lokal, serta integrasi fitur Quick Replies pada WhatsApp Business untuk mempercepat dan mempermudah respons komunikasi. Selanjutnya,

dalam alur kerja operasional, dilakukan verifikasi data tamu satu hari sebelum kedatangan (H-1), pengiriman Digital Welcome Kit yang berisi koordinat Google Maps dan foto gerbang villa, serta penyampaian sapaan personal saat tamu tiba untuk meningkatkan pengalaman menyambut tamu secara digital dan fisik secara terpadu. Tahap terakhir adalah evaluasi, di mana supervisor melakukan audit terhadap log chat komunikasi untuk memastikan bahwa kecepatan dan kualitas respons telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga program dapat berjalan optimal dan memberikan dampak positif terhadap pelayanan.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian yang dilaksanakan berhasil merealisasikan beberapa poin utama dalam manajemen pelayanan yang sangat krusial bagi peningkatan kualitas pengalaman tamu di Amore Villas. Pertama, dalam aspek standardisasi, telah terbentuk draf pesan bilingual yang terintegrasi dalam WhatsApp Business, memungkinkan komunikasi yang lebih efektif dan dapat menjangkau tamu dari berbagai latar belakang bahasa secara konsisten.

Kedua, pada aspek validasi data, pengiriman navigasi presisi melalui Digital Welcome Kit secara signifikan membantu meminimalisir risiko tamu tersesat, terutama mengingat kompleksitas dan kepadatan jalur di kawasan Canggu yang sering menjadi kendala bagi wisatawan. Ketiga, dalam upaya memberikan sapaan personal, pengiriman pesan sapaan maksimal dalam waktu 15 menit pasca check-in berhasil menciptakan kesan pertama yang positif dan hangat, yang merupakan momen krusial untuk membangun hubungan baik dengan tamu sejak awal.

Selanjutnya, pada aspek in-stay engagement, pemeliharaan komunikasi rutin selama masa inap tamu mampu menjaga interaksi yang berkelanjutan, sehingga tamu merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik sepanjang waktu menginap. Implementasi konsep Golden Hour Greeting terbukti sangat efektif dalam menciptakan kesan pertama yang berkesan, dengan mencantumkan nama panggilan tamu dan detail fasilitas khusus, seperti dekorasi bulan madu, yang mampu menghilangkan kesan pelayanan yang hanya bersifat formalitas administratif.

Pendekatan personalisasi ini tidak hanya meningkatkan kepuasan tamu tetapi juga memperkuat citra villa sebagai tempat yang peduli dan memahami kebutuhan unik setiap tamu. Selain itu, penyediaan Digital Welcome Kit yang lengkap dan informatif sangat membantu tamu dalam mengatasi tantangan navigasi di jalur padat kawasan Canggu, sehingga perjalanan menuju villa menjadi lebih lancar dan menyenangkan. Secara keseluruhan, hasil pengabdian ini menunjukkan bahwa penerapan strategi komunikasi digital yang terstandarisasi, personal, dan responsif dapat memperkuat kualitas layanan serta mendukung posisi Amore Villas sebagai akomodasi yang unggul dan kompetitif di pasar wisata Bali.

Saat administrasi di resepsionis atau villa, staf mencatat nama panggilan dan catatan khusus tamu. Pesan sapaan personal dikirim dalam 15 menit setelah tamu

masuk villa, mencantumkan nama dan fasilitas khusus untuk membangun koneksi emosional sejak awal menginap.



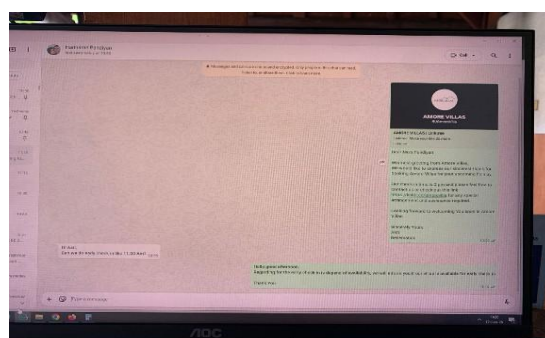
Gambar 1. Dokumentasi optimasi database tamu

Selama masa inap, staf secara proaktif menanyakan kenyamanan tamu setidaknya sekali sehari dan menyesuaikan komunikasi dengan aktivitas tamu. Menjelang keberangkatan, staf mengirim pesan terima kasih dengan informasi check-out dan tawaran bantuan transportasi untuk memastikan kesan akhir yang baik



Gambar 2. Dokumentasi Implementasi Sapaan Personal (*Golden Hour Greeting*)

Kontrol kualitas dilakukan melalui audit komunikasi WhatsApp oleh Supervisor atau Manager untuk menjaga kecepatan respons dan personalisasi pesan. Evaluasi bulanan mengevaluasi efektivitas template pesan dan memperbarui data navigasi agar SOP Amore Villas tetap relevan dan memenuhi ekspektasi tamu.



Gambar 3. Dokumentasi Kontrol Kualitas & Evaluasi

SIMPULAN DAN SARAN

Amore Villas di kawasan Canggu dan Tibubeneng menghadapi tantangan dalam menjaga konsistensi dan kualitas layanan, terutama terkait komunikasi yang personal dan responsif di tengah tingginya volume tamu. Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terintegrasi dengan layanan digital seperti Automated Personalization, Pre-Arrival Verification, dan Golden Hour Greeting terbukti efektif dalam menjembatani gap komunikasi antara layanan fisik dan digital. Program yang dilaksanakan selama satu bulan berhasil menghasilkan draf pesan bilingual, validasi data kontak tamu, pengiriman Digital Welcome Kit, serta sapaan personal yang tepat waktu, yang secara signifikan meningkatkan pengalaman tamu dan reputasi villa di platform digital. Pemeliharaan komunikasi selama masa inap juga memperkuat engagement tamu sehingga menciptakan kesan layanan yang hangat dan profesional. Secara keseluruhan, pendekatan ini berhasil mengoptimalkan manajemen pelayanan dan memperkuat posisi Amore Villas sebagai akomodasi unggulan di pasar wisata yang kompetitif.

Saran yang dapat diberikan untuk Amore Villas meliputi beberapa aspek penting guna meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Pertama, peningkatan pelatihan dan sosialisasi SOP perlu dilakukan secara rutin dan menyeluruh kepada seluruh staf agar implementasi SOP dapat berjalan konsisten di seluruh departemen, sekaligus memastikan pemahaman dan komitmen yang sama terhadap standar pelayanan yang ditetapkan. Kedua, pengembangan teknologi pendukung sangat disarankan, termasuk integrasi teknologi komunikasi digital yang lebih canggih seperti chatbot untuk membantu menjawab pertanyaan tamu secara real-time, sehingga responsivitas layanan dapat lebih ditingkatkan. Selanjutnya, monitoring dan evaluasi berkala harus dilakukan melalui audit terhadap efektivitas SOP dan pelayanan digital untuk mengidentifikasi kendala atau celah yang masih ada, serta melakukan perbaikan berkelanjutan berdasarkan umpan balik tamu dan data operasional. Selain itu, personalisasi layanan yang lebih mendalam dapat dicapai dengan menggali lebih jauh preferensi dan kebutuhan tamu menggunakan data yang dikumpulkan, sehingga layanan yang diberikan menjadi lebih personal dan relevan, misalnya melalui penawaran khusus atau layanan tambahan sesuai profil tamu. Terakhir, penguatan komunikasi antar departemen perlu ditingkatkan agar koordinasi internal berjalan lancar, sehingga informasi tamu dan kebutuhan layanan dapat disampaikan dengan cepat dan akurat, mendukung kelancaran operasional dan kepuasan tamu secara keseluruhan. Dengan menerapkan saran-saran tersebut, Amore Villas memiliki peluang besar untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan reputasi positifnya di tengah persaingan pasar pariwisata yang semakin dinamis.

DAFTAR PUSTAKA

- Arliantoro, F., & Dian Rahmawati, I. (2025). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja Dan Skill Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui SOP Sebagai Variable Intervening. *JMPIS*. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i5>
- Dwi Meidiaputri, R. (2025). Recruitment, Selection And Training On Employee Performance: A Systematic Literature Review. In Riza Dwi Meidiaputri, Sopiah, Syihabudhin *Journal Of Management Small And Medium Enterprises (SME's)* (Vol. 18, Number 1).
- Sintia, B. (2025). Strategi Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan Untuk Meningkatkan Daya Saing Destinasi Lokal. *Jurnal Dinamika Sosial Dan Sains*. <https://jurnalsentral.com/index.php/jdss>